

ANALISIS SWOT *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)*
PERBANKAN SYARIAH DALAM OPTIMALISASI
PENYALURAN PEMBIAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH

Lucky Ades Tiyan¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴

adeslucky@gmail.com¹, muhammadmuhammadradenintan@radenintan.ac.id,

asriani@radenintan.ac.id, hazassyarif@radenintan.ac.id

UIN Raden Intan Lampung^{1,2,3,4}

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan berbasis Fintech telah optimal diimplementasikan oleh PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung melalui metode analisis SWOT. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada dua Bank Syariah tersebut dan peneliti mengambil data dari penyebaran kuesioner untuk mengukur kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) serta melakukan wawancara dengan marketing finance untuk melihat implementasi pada penyaluran pembiayaan berbasis Fintech dan melakukan wawancara pada customer service untuk melihat implementasi pelayanan berbasis Fintech. Teknik analisis data yang digunakan adalah penghitungan manual dengan menggunakan pengukuran pada faktor internal (IFAS) dan eksternal (EFAS), kemudian dengan menghitung pada faktor internal-eksternal untuk mengetahui posisi kuadran SWOT Bank Syariah. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung berada pada posisi kuadran 2 dimana ini berarti Bank Syariah harus menggunakan strategi diversifikasi.

Kata kunci: *Fintech, SWOT, Kuadran*

A. PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0 saat ini, peluang sekaligus tantangan beriringan saling mengikuti. Sebagai ilustrasi, dahulu manusia hanya melakukan aktivitas bisnisnya dengan mesin ketik, super komputer dan sebagainya. Namun saat ini akibat perkembangan teknologi, semua aktivitas bisa dilakukan hanya dengan satu genggamannya yaitu melalui *mobile phone*. Perubahan dalam revolusi industri 4.0 ini menuntut semua elemen, tak terkecuali lembaga keuangan harus cepat beradaptasi dalam menyikapinya agar tetap bisa bertahan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. (Andi Fariana & Ahmad Safii, 2018)

Perkembangan teknologi yang semakin pesat harus mengambil sebuah langkah yang tepat. Tujuan utama berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi guna memudahkan segala aktivitas manusia dalam segala bidang, salah satunya adalah aktivitas keuangan. Pada sektor keuangan sendiri, inovasi teknologi sebenarnya bukan suatu fenomena baru karena hubungan teknologi dan keuangan memiliki sejarah yang panjang. (Muhammad Afidi Nizar, 2017). Perkembangan teknologi tersebut telah mendisrupsi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Hal ini dapat dilihat dari tingginya penggunaan internet yang tiap tahun terus berkembang. Berdasarkan data yang diungkapkan oleh *www.eMarketer.com*, pengguna jasa layanan internet pada tahun 2017 di Indonesia sebesar 112,6 juta penduduk dan mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebesar 123 juta penduduk, atau meningkat sekitar 8,4%. Hal ini yang harus menuntut bank syariah untuk terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan juga menangkap peluang yang begitu potensial

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah *Financial Technology (Fintech)*. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Fintech* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa keuangan. Perkembangan *Fintech* telah berhasil mendisrupsi kehidupan masyarakat, yang tadinya hanya bersifat manual kini masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang serba digital. Tentunya ini merupakan suatu potensi yang dapat dimanfaatkan. (Ridwan Muchlis, 2018)

Potensi ekonomi digital di Indonesia sangat besar dan penting untuk dikembangkan. Kecepatan laju inovasi mengakibatkan berbagai perubahan dalam segala aspek kehidupan, terutama dalam bidang keuangan termasuk

ANALISIS SWOT *FINTECH*

sistem pembayaran yang berdampak pada semakin sempit *response time* otoritas untuk membuat kebijakan. *Fintech* secara global menggambarkan perkembangan secara pesat di berbagai sektor, mulai dari *start-up* pembayaran, peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remitansi, riset keuangan dan lain-lain. Konsep *Fintech* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan dan diharapkan dapat memfasilitasi berbagai proses transaksi keuangan yang membuatnya lebih praktis serta modern, yang meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system, digital banking, online digital insurance, Peer to Peer (P2P) Lending* serta *crowdfunding*. (A. Siregar, 2016)

Salah satu tujuan penerapan *Fintech* adalah untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan *Fintech* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital (Apriyani, 2016). Hal ini tentunya akan meningkatkan eksistensi Perbankan Syariah agar lebih dapat berkompetitif pada pasar keuangan dan juga membantu proses percepatan pembiayaan di Bank Syariah dengan aplikasi yang lebih mudah, efisien, dan efektif, dengan akses yang lebih luas lagi oleh nasabah dan bank syariah. Proses pembiayaan lebih cepat dan terukur dengan mitigasi risiko yang dapat dilakukan lebih awal dengan sistem *Fintech*.

Perbandingan jumlah pembiayaan atau kredit yang ada ditengah masyarakat masih didominasi oleh perbankan konvensional. Namun hal ini tidaklah menjadi kendala utama bank syariah dalam meningkatkan penyaluran pembiayaannya. Bank syariah masih memiliki keunggulan-keunggulan lainnya yang tidak dimiliki bank konvensional seperti produk pembiayaan yang relatif lebih inovatif dan variatif. Apabila bank syariah dapat mengkombinasikan hal tersebut dengan *FinTech*, tentu akan mempercepat pertumbuhan pembiayaan pada perbankan syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tengah merancang dua skema kerja sama antara bank syariah dengan perusahaan *FinTech* untuk meningkatkan daya saing bank syariah. Skema pertama adalah kerja sama dengan skema *shadow investor* atau investor bayangan. Skema kedua, OJK membuat skema *outsourcing platform* yang merupakan kerja sama antara bank syariah dengan perusahaan *FinTech*. Hampir mirip dengan skema pertama, perbedaannya hanya terletak pada informasi yang lebih terbuka

ANALISIS SWOT FINTECH

Lucky Ades Tiyani¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴
(2021)

kepada investor mengenai bank syariah sebagai promotor pembiayaan. (Ilman A. Sudarwan, 2019)

Dimensi kualitas layanan perbankan merupakan salah satu faktor utama yang memberikan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Dalam menggunakan layanan Bank Syariah, nasabah disajikan berbagai macam fitur, salah satunya ialah penerapan *Fintech* di Perbankan Syariah. Pengkajian terhadap kualitas layanan perbankan dapat dicermati berdasarkan dimensi kualitas layanan atau yang biasa disebut *service quality*. Adapun dimensi kualitas layanan tersebut dapat dibagi menjadi lima bagian: 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Emphaty*: (Rambat Lupiyoadi, 2001)

B. TEORI

I. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang ada pada suatu perusahaan. (Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2008) Atau lebih jelasnya, analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*). (Freddy Rangkuti, 2014)

2. *Financial Technology (Fintech)*

Fintech merupakan singkatan dari kata *Financial Technology*, yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Definisi lainnya adalah variasi model bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industri layanan keuangan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre (NDRC)*, *Fintech* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata "*financial*" dan "*technology*" (*Fintech*) yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern. Terdapat beberapa jenis *Fintech* yang telah berkembang di Indonesia: a). *Digital Payment*, b). *Financing and Investment*, c). *Account Aggregator*, d). *Information and Feeder Sitedan* e). *Personal Finance*. (Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

ANALISIS SWOT *FINTECH*

Lucky Ades Tiyan¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴
(2021)

3. *Financial Technology (Fintech)* dalam Perbankan Syariah

Dalam pengembangan inovasi operasional industri perbankan di Indonesia telah mengembangkan beberapa hal yang dapat mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan. Salah satunya ialah *digital banking* yang dapat diartikan sebagai layanan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik/digital. Layanan melalui sarana ini dapat dilakukan secara mandiri untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain di luar produk perbankan, seperti saran dan pendapat keuangan, investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya. (Nur Kholis, 2018)

4. Pembiayaan Bank Syariah

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*. (Muhammad Syafi'i Antonio, 2001) Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa: (UUPS No. 21 Tahun 2008, Pasal 25)

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.

5. Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ditinjau dari pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau melebihi harapan. Pengkajian terhadap kualitas layanan perbankan dapat dicermati berdasarkan dimensi kualitas layanan atau

yang biasa disebut *service quality*. Adapun dimensi kualitas layanan tersebut ialah a). *Tangibles* (Bukti Langsung), b). *Reliability* (Keandalan), c). *Responsiveness* (Ketanggapan), d). *Assurance* (Jaminan) dan e). *Emphaty* (Empati). (Philip Kotler dan Keller, 2009)

6. *Fintech* Dalam Perspektif Syariah

Dewasa ini masih terdapat anggapan bahwa Islam menghambat kemajuan zaman dan sebagai faktor penghambat pembangunan. Kesimpulan yang tergesa-gesa ini hampir dapat dipastikan timbul karena kesalahpahaman terhadap islam. Padahal islam merupakan agama yang lengkap dan universal. Sejatinya *Fintech* telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an, meskipun tidak secara eksplisit dan spesifik. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa *Fintech* berupa kemudahan (*al-yusr*). Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah Q.S. al-Baqarah ayat 185:

.... يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ [البقرة:185]

“...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.” (Al-Baqarah:185)

Posisi *Fintech* dimaksudkan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan keuangan. maka dari itu, sesuai dengan potongan ayat di atas, *Fintech* dapat diterapkan dalam ekonomi islam. (<https://Pegadaiansyariah.co.id>)

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, mengidentifikasi masalah, membuat evaluasi atau perbandingan secara aktual dan terperinci (Sugiyono, 2015). Penelitian ini ingin melihat bahwasanya perkembangan teknologi dibidang keuangan atau *Fintech* yang membuat berkembangnya pelayanan Perbankan Syariah guna menyalurkan pembiayaannya dan meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah. Untuk melihat peluang sekaligus tantangan Perbankan Syariah, yang harus digali potensinya berdasarkan dari kekuatan dan kelemahannya.

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh adalah analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui strategi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung melalui analisis

ANALISIS SWOT *FINTECH*

Lucky Ades Tiyan¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴
(2021)

SWOT dalam menyalurkan pembiayaan dan memberukan pelayanan berbasis *Fintech*. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan perhitungan manual dengan menggunakan berbagai metode sebagai berikut:

1. Matrik IFAS

Melakukan perhitungan berdasarkan hasil kuesioner pada faktor internal (Kekuatan dan Kelemahan).

2. Matrik EFAS

Melakukan perhitungan berdasarkan hasil kuesioner pada faktor eksternal (Peluang dan Ancaman).

3. Matrik Internal – Eksternal

Melakukan penentuan posisi kuadran berdasarkan hasil perhitungan Matrik IFAS dan Matrik EFAS. Penjelasan pada tiap kuadran sebagai berikut:

- a) Kuadran I (SO) = (Positif, Positif) = mendukung strategi agresif
- b) Kuadran II (ST) = (Positif, Negatif) = mendukung strategi diversifikasi
- c) Kuadran III (WO) = (Negatif, Positif) = mendukung strategi *turn-around*
- d) Kuadran IV (WT) = (Negatif, Negatif) = mendukung strategi *defensif*

4. Matrik Analisis SWOT

Matriks SWOT merupakan alat-alat yang dipakai untuk mengukur faktor-faktor strategi perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dimiliki.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi *Financial Technology (Fintech)* Perbankan Syariah Dalam Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah

a) Implementasi Penyaluran Pembiayaan Berbasis *Fintech*

I) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

PT. Bank Syariah Mandiri belum memiliki aplikasi *mobile* dalam implementasi penyaluran pembiayaan berbasis *Fintech*. Salah satu implementasi *Fintech* dalam optimalisasi penyaluran pembiayaan terdapat dalam halaman *website* yaitu *Fintech* jenis *information and feeder site* dan *platform*

pengajuan pembiayaan. Akan tetapi hingga saat ini proses penyaluran pembiayaan masih sepenuhnya menggunakan sistem manual dimana nasabah mengajukan langsung pembiayaan di Bank Syariah. (Estiady Yanuar, 2020)

2) PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

PT. Bank BNI Syariah juga belum menerapkan penyaluran pembiayaan berbasis *Financial Technology*. Pembiayaan yang selama ini disalurkan masih bersifat manual. Pada halaman *website* berisi berbagai fitur mengenai penyaluran pembiayaan berupa *information and feeder site* dan simulasi pengajuan pembiayaan dimana nasabah pemohon dapat mengetahui bagaimana proses pengajuan pembiayaan. (Adrian Dwi Saputra, 2020)

b) Implementasi Pelayanan Berbasis *Fintech*

1) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

PT. Bank Syariah Mandiri terus melakukan terobosan nyata dengan mengembangkan teknologinya. PT. Bank Syariah Mandiri belum memiliki aplikasi-aplikasi *mobile* seperti perusahaan *Fintech* berbasis *start-up* sebagai sarana pendukung pelayanannya. Hingga saat ini pelayanan berbasis *Fintech* implementasinya pada *digital banking* seperti *mobile banking, internet banking, phone banking* dan *SMS banking*.

Implementasi pelayanan berbasis *Fintech* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, lebih diterapkan dalam pelayanan dasar pada nasabah yaitu dalam pembuatan rekening baru. Nasabah yang datang dan hendak membuka rekening baru, kini sepenuhnya harus melalui *mobile banking* atau melalui halaman *website* PT. Bank Syariah Mandiri sebagai pilihan alternatif. (Lena Andri S, 2020)

2) PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

PT. Bank BNI Syariah terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan inovasi nyata yaitu meluncurkan berbagai aplikasi *mobile* yang dapat mendukung pelayanannya. PT. Bank BNI Syariah memiliki

aplikasi *mobile* berbentuk *digital wallet* (HasanahKu) dan *crowdfunding* (Waqaf Hasanah). Terkait dengan implementasi pada aplikasi *mobile* HasanahKu dan Waqaf Hasanah, PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung belum optimal dalam menerapkannya. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang belum mengetahui adanya kedua aplikasi *mobile* tersebut Implementasi pelayanan berbasis *digital banking* juga diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah. (Lucy Febriana A, 2020)

2. Implementasi *Fintech* dalam Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Melalui Analisis SWOT

a) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Setelah melakukan penilaian terhadap IFAS (faktor internal) dan EFAS (faktor eksternal) pada analisis faktor-faktor SWOT, berikut adalah nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Olah Data Faktor SWOT PT. Bank Syariah Mandiri KCP
Kedaton Bandar Lampung

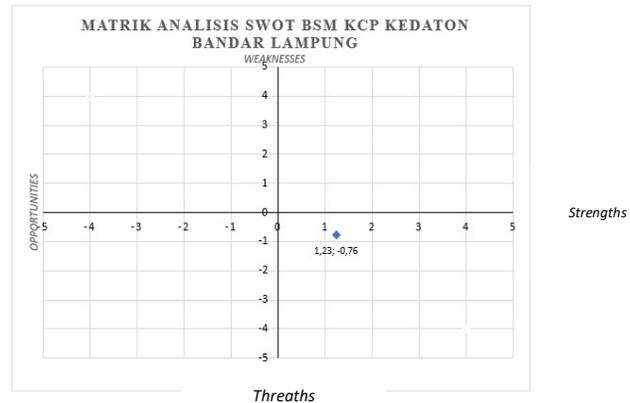
IFAS	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	3,43
	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	2,20
EFAS	Peluang (<i>Opportunities</i>)	2,47
	Ancaman (<i>Threats</i>)	3,23

Dilihat dari total skor yang didapatkan dari setiap responden, maka kondisi internal pada faktor Kekuatan (*Strengths*) memiliki nilai rata-rata yang lebih baik dibandingkan dengan nilai rata-rata Kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung. Dari kondisi eksternal pada faktor Peluang (*Opportunities*) memiliki nilai rata-rata yang tidak lebih baik dibandingkan dengan faktor Ancaman (*Threats*) yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung.

Berdasarkan pada hasil analisis tabel diatas, dapat diketahui nilai pada faktor kekuatan (*strengths*) diatas nilai pada faktor kelemahan (*weaknesses*), maka terdapat selisih 1,23. Sedangkan pada faktor peluang (*opportunities*) masih dibawah faktor

ANALISIS SWOT *FINTECH*

ancaman (*threats*), maka terdapat selisih -0,76. Oleh karena itu, penulis dapat mengidentifikasi faktor tersebut yang digambarkan dalam diagram SWOT berikut ini:



Gambar I
Diagram Analisis SWOT PT. Bank Mandiri Syariah KCP
Kedaton Bandar Lampung

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung berada pada *kuadran 2* (positif, negatif) yang merupakan posisi yang memiliki kekuatan dari segi internal akan tetapi masih menghadapi berbagai ancaman dari segi eksternal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan faktor kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi dengan menghindari ketergantungan pada ketunggalan kegiatan usaha seperti mulai memanfaatkan *Fintech* secara penuh.

Pada hasil diagram tersebut menunjukkan bahwa sumbu X yang merupakan selisih antara *Strengths* dan *Weaknesses* (S-W) memiliki nilai skor 1,23 dan sumbu Y yang merupakan selisih antara *Opportunities* dan *Threats* (O-T) memiliki nilai skor -0,76. Posisi ini menandakan bahwa PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dalam menyalurkan pembiayaan berbasis *Fintech* dan pelayanan yang diberikan berbasis *Fintech* belum optimal. Meskipun memiliki kekuatan internal yang cukup baik, namun belum mampu memaksimalkan peluang yang ada dengan mengimplementasikan kegiatan operasional usaha ke dalam bentuk *Fintech*. Sehingga sangat dimungkinkan untuk

terus melakukan ekspansi dan pengembangan berbagai produk khususnya yang berbasis *Fintech*.

Tabel 2
Matrik SWOT PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

IFAS EFAS	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
<i>Opportunities</i>	Strategi SO (Agresif) $3,43 + 2,47 = 5,90$	Strategi WO (<i>Turn Around</i>) $2,20 + 2,47 = 4,67$
	1. implementasi <i>Fintech</i> dapat membuat penyaluran pembiayaan lebih optimal. 2. Meningkatkan pelayanan berbasis <i>Fintech</i> dengan tidak hanya terfokus pada <i>mobile banking</i> .	1. implementasi <i>Fintech</i> dapat mengembangkan inovasi dalam penyaluran pembiayaan. 2. Meningkatkan kualitas SDI dalam upaya pelayanan berbasis <i>Fintech</i> yang berkualitas.
<i>Threats</i>	Strategi ST (Diversifikasi) $3,43 + 3,23 = 6,66$	Strategi WT (Defensif) $2,20 + 3,23 = 5,43$
	1. Memiliki mitigasi risiko yang kuat pada penyaluran pembiayaan berbasis <i>Fintech</i> . 2. Mempertahankan citra yang baik dengan meningkatkan keamanan dari praktik kejahatan <i>cyber crime</i> .	1. Mempertahankan nasabah dengan terus berinovasi dibidang <i>Fintech</i> . 2. Memiliki produk yang lebih baik dan dapat bersaing dari para kompetitor.

- b) PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung
Setelah melakukan penilaian terhadap IFAS (faktor internal) dan EFAS (faktor eksternal) pada analisis faktor-faktor SWOT,

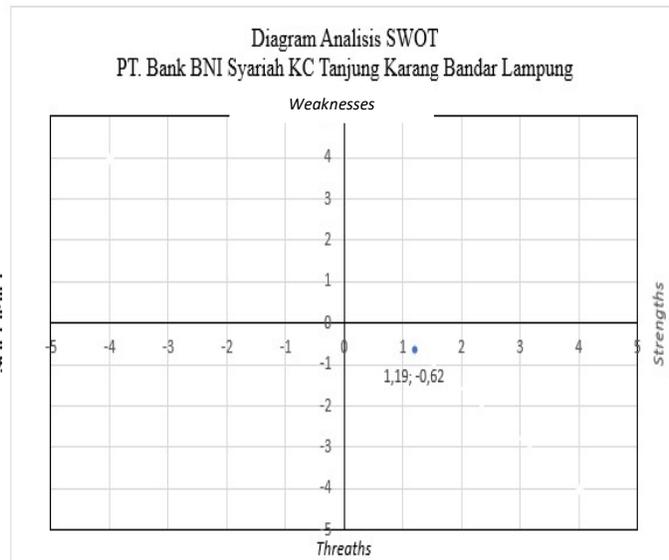
ANALISIS SWOT *FINTECH*

berikut adalah nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Olah Data Faktor SWOT PT. Bank BNI Syariah KC
Tanjung Karang Bandar Lampung

IFAS	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	3,39
	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	2,20
EFAS	Peluang (<i>Opportunities</i>)	2,43
	Ancaman (<i>Threats</i>)	3,05

Dilihat dari total skor yang didapatkan dari setiap responden, maka kondisi internal pada faktor kekuatan (*Strengths*) memiliki nilai rata-rata yang lebih baik dibandingkan dengan nilai rata-rata kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung. Dari kondisi eksternal pada faktor peluang (*Opportunities*) memiliki nilai rata-rata yang tidak lebih baik dibandingkan dengan faktor ancaman (*Threats*) yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung. Berdasarkan pada hasil analisis tabel diatas, dapat diketahui nilai pada faktor kekuatan (*strengths*) diatas nilai pada faktor kelemahan (*weaknesses*), maka terdapat selisih 1,19. Sedangkan pada faktor peluang (*opportunities*) masih dibawah faktor ancaman (*threats*), maka terdapat selisih -0,62. Oleh karena itu, penulis dapat mengidentifikasi faktor tersebut yang digambarkan dalam diagram SWOT berikut ini:



Gambar 2

Diagram Analisis SWOT PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung berada pada *kuadran 2* (positif, negatif) yang merupakan posisi yang memiliki kekuatan dari segi internal akan tetapi masih menghadapi berbagai ancaman dari segi eksternal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan faktor kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi dengan menghindari ketergantungan pada ketunggalan kegiatan usaha (mulai memanfaatkan *Fintech* secara penuh).

Pada hasil diagram tersebut menunjukkan bahwa sumbu X yang merupakan selisih antara *Strengths* dan *Weaknesses* (S-W) memiliki nilai skor 1,19 dan sumbu Y yang merupakan selisih antara *Opportunities* dan *Threats* (O-T) memiliki nilai skor -0,62. Posisi ini menandakan bahwa PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung dalam menyalurkan pembiayaan berbasis *Fintech* dan pelayanan yang diberikan berbasis *Fintech* belum optimal. Meskipun memiliki kekuatan internal yang cukup baik, namun belum memaksimalkan peluang yang ada dengan mengimplementasikannya ke dalam bentuk *Fintech*. Sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan

ANALISIS SWOT *FINTECH*

Lucky Ades Tiyan¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴

ekspansi dan pengembangan berbagai prosuk khususnya yang berbasis *Fintech*.

Tabel 4
Matrik SWOT PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

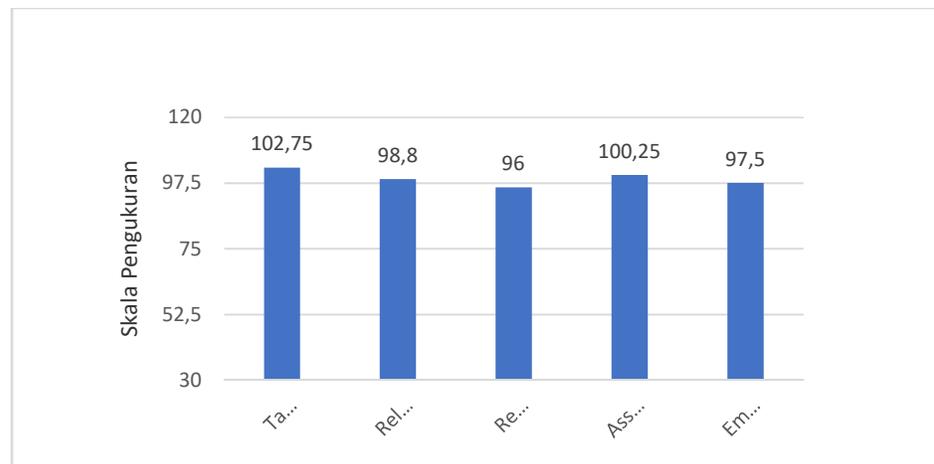
IFAS EFAS	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
<i>Opportunities</i>	Strategi SO (Agresif) $3,39 + 2,43 = 5,82$	Strategi WO (<i>Turn Around</i>) $2,20 + 2,43 = 4,43$
	1. Memiliki aplikasi <i>Mobile Banking</i> sendiri. 2. Melakukan proses pembiayaan berbasis <i>Fintech</i> melalui <i>website</i> atau aplikasi <i>mobile</i> .	1. Melakukan promosi/iklan pada nasabah untuk mengenalkan produk layanan aplikasi <i>mobile</i> -nya. 2. memiliki aplikasi <i>mobile</i> untuk penyaluran pembiayaan berbasis <i>Fintech</i> .
<i>Threats</i>	Strategi ST (Diversifikasi) $3,39 + 3,05 = 6,44$	Strategi WT (Defensif) $2,20 + 3,05 = 5,25$
	1. Memiliki sistem yang kuat pada pelayanan data nasabah dari praktik <i>cyber crime</i> . 2. Memiliki mitigasi risiko khusus pada penyaluran pembiayaan berbasis <i>Fintech</i> .	1. Memiliki produk berbasis <i>Fintech</i> yang lebih berkualitas dari kompetitor. 2. Memperhatikan kualitas pelayanan berbasis <i>Fintech</i> .

3. Kualitas Pelayanan Berbasis *Fintech* Berdasarkan Persepsi Nasabah

Penilaian berdasarkan metode dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dijadikan suatu acuan atau indikator untuk melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT. BSM dan PT. BNIS. Berikut ini hasil penilaian nasabah yang akan dipaparkan sebagai berikut:

a) Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Berbasis *Fintech* Pada PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Kedaton Bandar Lampung

PT. BSM dalam melakukan pelayanan tak hanya mengandalkan sistem manual juga kini harus melakukan pelayanan berbasis teknologi. Dengan begitu, akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Pengkajian kualitas pelayanan pada lembaga perbankan dapat dicermati dengan suatu dimensi kualitas layanan (*service quality*). Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, maka memerlukan metode yang tepat agar dapat terdefinisikan dengan tepat. Berikut ini adalah hasil *Service Quality* (*Serv-Qual*) dengan menggunakan metode rentang skala:



Gambar 4

Hasil Perhitungan *Service Quality* (*Serv-Qual*) PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Pada gambar4 di atas, terlihat bahwa nasabah PT. BSM memiliki penilaian sebagai berikut:

I) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bank Syariah dapat eksis kepada nasabah. Kemampuan akan sarana serta prasarana, terutama penampilan fisik

seperti teknologi yang digunakan dan *platform* berbasis *Fintech*. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Sangat Puas”.

2) *Reliability* (Realibilitas)

Kemampuan Bank Syariah akan pelayanan yang diberikan begitu akurat, tepat seperti yang dijanjikan. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan nasabah, seperti ketepatan waktu pelayanan dan kesetaraan pelayanan antar nasabah. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Sangat Puas”.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Bank Syariah berkomitmen memberikan pelayanan yang responsif (cepat) kepada nasabah, dengan memberikan informasi yang jelas. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Puas”.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pegawai Bank Syariah memiliki pengetahuan, kesopan santunan, dan mampu meningkatkan rasa percaya nasabah pada Bank Syariah. *Assurance* terdiri dari beberapa hal, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Sangat Puas”.

5) *Emphaty* (Empati)

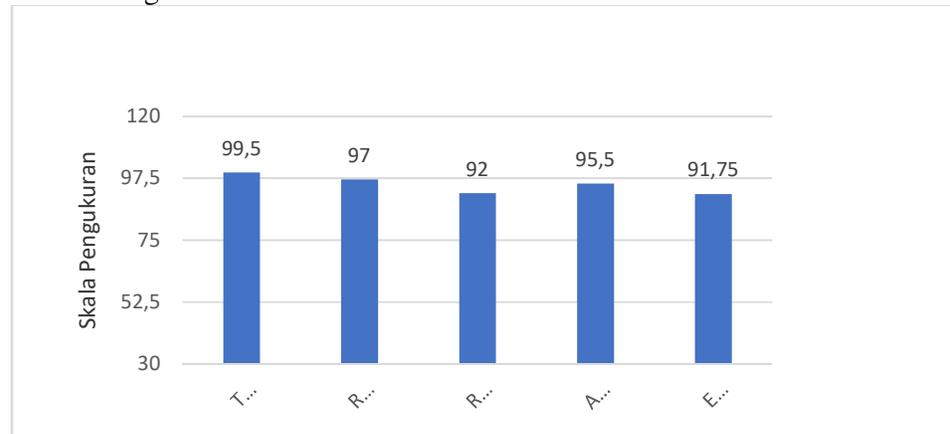
Bank Syariah terus memberikan perhatian yang tulus dalam upaya memahami keinginan nasabah. Perhatian yang diberikan juga bersifat individual. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Sangat Puas”.

Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berbasis *Fintech* pada PT. BSM memiliki penilaian yang sangat memuaskan. Dalam hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas.

b) Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Berbasis *Fintech* Pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung

PT. BNIS selalu memperhatikan kualitas pelayanannya pada nasabah. Dimensi kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mampu memberikan kepuasan serta kenyamanan pada nasabah. Nasabah disajikan berbagai macam fitur, salah satunya ialah

penerapan *Fintech* di Perbankan Syariah. Pengkajian kualitas peayanan pada lembaga perbankan dapat dicermati dengan suatu dimensi kualitas layanan (*service quality*). Berikut ini adalah hasil *Service Quality (Serv-Qual)* dengan menggunakan metode rentang skala:



Gambar 5

Hasil Perhitungan *Service Quality (Serv-Qual)* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung

Berdasarkan gambar 5 diatas, bahwa nasabah PT. BNIS memiliki penilaian sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bank Syariah dapat eksis kepada nasabah. Kemampuan akan sarana serta prasarana, terutama penampilan fisik seperti teknologi yang digunakan dan *platform* berbasis *Fintech*. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Sangat Puas”.

2) *Reliability* (Realibilitas)

Kemampuan Bank Syariah akan pelayanan yang diberikan begitu akurat, tepat seperti yang dijanjikan. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan nasabah, seperti ketepatan waktu pelayanan dan kesetaraan pelayanan antar nasabah. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Puas”.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Bank Syariah berkomitmen memberikan pelayanan yang responsif (cepat) kepada nasabah, dengan memberikan

informasi yang jelas. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Puas”.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pegawai Bank Syariah memiliki pengetahuan, kesopan santunan, dan mampu meningkatkan rasa percaya nasabah pada Bank Syariah. *Assurance* terdiri dari beberapa hal, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Puas”.

5) *Emphaty* (Empati)

Bank Syariah terus memberikan perhatian yang tulus dalam upaya memahami keinginan nasabah. Perhatian yang diberikan juga bersifat individual. Pada hal ini dinyatakan bahwa nasabah menyatakan “Puas”.

Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung memiliki penilaian yang cukup memuaskan dalam melakukan pelayanan berbasis *Fintech*, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup berkualitas.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, ada beberapa kesimpulan:

- I. Penyaluran pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Syariah sepenuhnya masih berjalan secara manual. Meskipun telah memiliki fasilitas berbasis *Fintech* pada halaman *website*, namun belum diimplementasikan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, Bank Syariah belum sepenuhnya optimal dalam menyalurkan pembiayaan berbasis *Fintech*. Bank Syariah lebih memfokuskan implementasi *Fintech* pada pelayanan ke nasabah. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung melakukan implementasi pelayanan berbasis *Fintech* pada pelayanan dasar seperti pembukaan rekening baru, transfer dana, melakukan berbagai pembayaran dan berbagai pembelian token dan voucher. PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan berbasis *Fintech*. Implementasi yang dilakukan berupa aplikasi *mobile* yang telah dimiliki berbentuk *digital wallet* (HasanahKu) dan *crowdfunding* (Waqaf Hasanah) yang dapat digunakan oleh masyarakat umum meski bukan nasabah PT. Bank BNI Syariah.

ANALISIS SWOT *FINTECH*

Lucky Ades Tiyani¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴
(2021)

2. Dari hasil analisis SWOT berdasarkan pada faktor internal dan eksternal, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung memiliki berada pada posisi S-W (1,23) dan O-T (-0,76) sehingga berada pada posisi kuadran 2 (positif, negatif). Hal yang sama juga terjadi pada PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung yang memiliki hasil analisis SWOT berdasarkan pada faktor internal dan eksternal berada pada posisis S-W (1,19) dan O-T (-0,62) dan menunjukkan berada pada posisi kuadran 2 (positif, negatif). Posisi pada kuadran 2 merupakan posisi yang bermakna Bank Syariah memiliki kekuatan dari segi internal akan tetapi masih menghadapi berbagai ancaman dari segi eksternal.
3. Pelayanan yang diberikan oleh kedua Bank Syariah telah berjalan dengan cukup berkualitas. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil olah data rentang skala yang bersumber pada persepsi nasabah berdasarkan metode *service quality*. Hasil yang didapat oleh PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Kedaton Bandar Lampung memiliki penilaian “SANGAT PUAS” pada pelayanan berbasis *Fintech*. Sedangkan PT. Bank BNI Syariah (BNIS) KC Tanjung Karang Bandar Lampung memiliki penilaian “PUAS”.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Dwi Saputra, wawancara dengan penulis, PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung, 13 Maret 2020.
- Andi Fariana & Ahmad Safii, “Sinergi *Fintech* Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum” (Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam ABFII Perbanas Jakarta, 2018).
- Apriyani. 2016. *OJK: Waspadai dampak teknologi perbankan. Infobanknews*. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 11.02 WIB.
- Departemen Perlindungan Konsumen-Otoritas Jasa Keuangan, “Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Perlindungan Konsumen Pada *Fintech*”, (Jakarta: OJK, 2017).
- Estiady Yanuar, wawancara dengan penulis, Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, 26 Februari 2020.

ANALISIS SWOT *FINTECH*

Lucky Ades Tiyan¹, Muhammad Kurniawan², Asriani³, Ahmad Hazas Syarif⁴
(2021)

- Freddy Rangkuti. 1997. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Lena Andri S, wawancara dengan penulis, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, 20 Februari 2020.
- Lucy Febriana A, wawancara dengan penulis, PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung, 13 Maret 2020.
- Muhammad Afdi Nizar, “Teknologi Keuangan (Fintech) :Konsep dan Implementasinya di Indonesia”, <https://www.researchgate.net> (Article: December 2017).
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah: dari teori ke praktik*, (Jakarta: Gema Insani Pers, 2001)
- Nur Kholis, “Perbankan Dalam Era Baru Digital”, (Jurnal Economicus, 2018)
- Philip Kotler dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi ke 5. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)”, (Jurnal At-Tawassuth, 2018).
- Siregar, A. 2016. *Financial technology tren bisnis keuangan ke depan*. *Infobanknews*. Tersedia di <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2019 pukul 10.26 WIB.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Vetlana Saksonova and Iriana Kuzmina-Merlino, “*Fintech as Financial Innovation-The Possibilities and Problems of Implementation, European Research Studies*”. Jurnal Volume XX Issue 3A, 2017.